

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Enemmän vuoropuhelua kaikkien kesken

Selvitys Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton järjestämisestä
tapahtumista

Elina Mäkelä

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Toukokuu 2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Elina Mäkelä	Sivumäärä 39 ja 3 liitesivua
Työn nimi Enemmän vuoropuhelua kaikkien kesken, -Selvitys Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton järjestämistä tapahtumista	
Ohjaava(t) opettaja(t) Annikki Ahlqvist,	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto SAMOK ry, Jani Hyppänen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tilaaja on Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto (SAMOK ry) jonka pääasiallisena tehtävänä on ajaa ammattikorkeakouluopiskelijoiden etuja sekä koulutus- että sosiaalipolitiikan ja kansainvälisten asioiden tahoilla. Tämä opinnäytetyö tarkastelee kyselytutkimuksen valossa liiton tapahtumien ajankohtaisuutta ja tarvetta SAMOK ry:n jäsenille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa selvitys, jonka avulla SAMOK voi tehdä uudistuksia vuosikelloon sekä päivittää tapahtumia siihen suuntaan, mihin tapahtumiin osallistuneet niitä haluavat.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on tehty siksi, että liitto kokee tapahtumien tarvitsevan päivitystä sekä muutosta. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää liiton toiminnassa siten, että kyselytutkimuksen tuloksien pohjalta liitto voi päivittää ja muuttaa tapahtumia enemmän osallistujien tarvetta vastaaviksi. Liitto voi hyödyntää opinnäytetyötä muun muassa tulevien tapahtumien ohjelmaa ja mahdollisia ulkopuolisia esiintyjiä suunnitellissaan.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat:</p> <p>Mitkä tapahtumista ovat oleellisia ja mitkä voisi mahdollisesti jättää pois? Mitä osallistujat odottavat tapahtumilta osallistuessaan? Onko tapahtumissa otettu huomioon osallistujien tarpeet?</p> <p>Tutkimusmenetelmänä on käytetty kyselylomaketta, joka toteutettiin Webropol-ohjelman avulla ja lähetettiin kaikille SAMOK ry:n jäsenien, opiskelijakuntien hallituksille ja työntekijöille. Kyselyyn vastanneiden 65 vastaajan perusteella johtopäätösten tekeminen on mahdollista, mutta ei kovin yleistettävissä.</p> <p>Tutkimustulokset ovat SAMOK ry:n hyödynnettävissä seuraavilla liiton toimikausilla. Vastausprosentin ollessa alle 30 prosenttia, on tuloksiin syytä suhtautua tietyllä varauksella. Kuitenkin, vastauksien määrä on kattava tuottamaan johtopäätöksiä ja ne tulevat auttamaan liittoa jatkossa tapahtumien suunnittelussa.</p> <p>Keskeiset tutkimustulokset ovat tämän selvityksen perusteella seuraavat. Vastaajat ovat yleisesti tyytyväisiä tämän hetkisiin tapahtumiin, kaivaten joitakin muutoksia esimerkiksi Sektoritapaamisiin, joissa voitaisiin kohderyhmä rajata paremmin päästen siten asioissa pintaa syvemmälle. Vastaajat ovat valmiita järjestämään yhteistyössä SAMOK ry:n kanssa tapahtumia omalla paikkakunnallaan sekä toivovat tapahtumiin lisää osallisuutta ja yhteistoimintaa.</p>	
Asiasanat selvitys, tapahtuma, asiakastytytyväisyys, jäsen	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
The Degree Programme of Civic Activities and Youth Work

ABSTRACT

Author Elina Mäkelä	Number of Pages 42
Title More dialogue among all – Survey of the events organized by The Union of Students in Finnish Universities of Applied Sciences.	
Supervisor(s) Annikki Ahlqvist	
Subscriber and/or Mentor The Union of Students in Finnish Universities of Applied Sciences – SAMOK. Jani Hyppänen.	
<p>Abstract</p> <p>This thesis is made for The Union of Students in Finnish Universities of Applied Sciences – SAMOK. The Union works to promote students' interests and operates benefits of the students in social, educational and international fields. The thesis reviews, with the help of survey, current situation of the events and the meaning of them to the participants.</p> <p>The main target of the thesis is to produce report, with what union can make innovations to their annual event calendar, update events towards more customer-friendly way and invest more to the hopes of student unions.</p> <p>The Union of Students in Finnish Universities of Applied Sciences feels that events need a change. Thesis can be utilized in the action of the Union in the future when planning events. Results of the survey can be used when union wants to refresh events towards customer-friendliness. The Union can use the thesis as a support when planning speakers to the future events, exploiting result of the survey that answerers want speakers outside of the Union.</p> <p>The research questions are the following: What events are the most important and what events could possibly leave out? What is the main thing that participant expect from events? Are participants demands take into consideration?</p> <p>Research method in the thesis is a survey that has implemented with the help of Webropol program and it was sent to all student unions administrations and staffs via e-mail. With the number of the answers it is possible to make conclusions, but those can not be used in very general way.</p> <p>Results of the survey can be used and utilize in the following years. When the answering percent is under 30, results should view with some caution. However, the number of answers is good enough to produce conclusions and they can help Union in the future when planning events.</p> <p>Main results of the survey are: Answerers were mainly satisfied how the Union had organized events and educations, with some changes, for example focusing event on more specific target group. Answerers are ready to organize events in co-operation with the Union. They also hope that there will be more participation in the events.</p>	
Keywords Survey, event, customer satisfaction, member	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 SUOMEN AMMATTIKORKEAKOULUOPISEKELIJKUNTEN LIITTO (SAMOK RY)	6
2.1 SAMOKin haasteet	8
2.3 SAMOKin tapahtumat ja niiden sijoittuminen vuosikelloon	9
3 JÄSENTYYTYVÄISYYS	14
3.1 Asiakastyytyväisyys	14
3.2 Osallisuus	15
3.3 Palvelun markkinointi	16
3.4 Palautteiden käsittely	17
4 TAPAHTUMATUOTANTO	18
3.4 Onnistuneen tapahtuman käsitteet	18
5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ	20
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
6.1 Työn etenemisen kuvaus	20
6.2 Kyselyn tavoitteet ja toteuttaminen	21
7 KYSELYN TULOKSET	23
7.1 Taustatiedot	23
7.2 Kysymykset	25
7.3 Väittämät	26
7.4 Avoimet vastaukset	28
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	32
8.3 Jatkoehdotuksia	33
8.2 Oman työn arviointi	35
8.4 Tutkimuksen luotettavuus	36
9 LOPPUSANAT	38
LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton (SAMOK ry) tapahtumien ajankohtaisuuden ja hyödyllisyyden selvitys. Tarkoituksena on kartoittaa SAMOKin järjestämien tapahtumien ja muiden tilaisuuksien ajankohtaisuutta ja niiden hyötyä opiskelijakunnille. Opinnäytetyöni tarkoituksena on toimia toiminnan kehittämisen lähtökohtana ja perustana sekä auttaa vuosikellon mahdollista uudistamista. Opinnäytetyön idea on lähtöisin organisaatiolta itseltään. SAMOKin tapahtumat ovat toimineet samankaltaisina aina siitä lähtien kun SAMOK on perustettu vuonna 1996. Aineistoa tutkimukseen kerättiin Webropol- ohjelman avulla kyselytutkimuksena. Se lähetettiin opiskelijakuntien hallituksille ja sihteeristöille sähköpostilla. Tiedonhankintana toimineen kyselyn keskeisemmät tulokset olivat positiivisia. Tämän tutkimuksen valossa tehtyjä johtopäätelmiä ja tuloksia on kuitenkin syytä pohtia tietyn varauksin, sillä kyselyn lopullinen vastausprosentti oli alle 30.

Tutustuin opinnäytetyössäni tapahtumatuotantoon ja siihen, mitä vaaditaan organisaatiolta jotta tapahtuma on ajankohtainen ja miten tapahtuma osallistujia palvelee. Opinnäytetyössäni avaan myös aiheeseen liittyvää termistöä, sillä se helpottaa myös omaa sisäistämistäni. Aloittaessani tekemään opinnäytetyötä kartoitin ensin tietämykseni kyseisestä aiheesta ja sen jälkeen aloitin työt tutustumalla menetelmäkirjallisuuteen. Opinnäytetyössäni selvitin näiden tapahtumien tarvetta niihin osallistuville sekä myös toimia kimmokkeena mahdollisille uudistuksille, joita tämän selvityksen pohjalta löytyy.

Esittelen tässä raportissa ensin opinnäytetyön tilaajan sekä tapahtumat millaisina ne tällä hetkellä ovat, sen jälkeen kyselylomakkeen ja selitän, mitä kysytyillä asioilla on haluttu tietää. Sen jälkeen kerron keskeiset tutkimustulokset ja johtopäätökset. Olen myös tehnyt kaavioita, jotka selventävät keskeisiä lopputuloksia hieman enemmän. Olen myös raportissani pohtinut mahdollisia syitä alhaiseen vastausprosenttiin. Lopuksi olen miettinyt jatkoehdotuksia ja pohtinut omaa oppimistani tämän prosessin aikana.

Viitataan tekstissä myös ohjaavaan lehtoriin Humanistisesta ammattikorkeakoulusta sekä myös työelämäohjaajaani Jani Hyppäseen, SAMOKin pääsihteerin, joka toimi opinnäytetyöprosessin ajan apunani.

Syksyllä 2010 istuin pitkästä aikaa koulunpenkillä tutkimusmenetelmien kurssilla ja mietin mahdollista opinnäytetyötäni. Minulla oli olemassa jo mahdollinen aihe, mutta olin niin pitkään saman aiheen kanssa työtä tehneenä jo hieman kyllästynyt siihen. Siellä koulussa istuskellessani lehtorini sattui mainitsemaan, että SAMOK kaipaisi opinnäytetyöntekijää. Muutaman viikon mietittyäni menin lehtorin puheille ja ilmoitin halukkuuteni tehdä oma opinnäytetyöni Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitolle (SAMOK ry).

Suunnitelma tehdä opinnäytetyö tuntemattomalle järjestökentälle aiheutti haasteita. Pohdiskellessani ääneen tätä asiaa, lehtorini lohdutti ja sanoi, että SAMOK toivookin mahdollisesti sellaista tekijää, joka ei ole sisällä opiskelijakuntatoiminnassa, jotta opinnäytetyöstä tulisi rehellinen katsaus tähänhetkiseen tilanteeseen. Toivoin itse myös mahdollisuutta toteuttaa työharjoittelu SAMOKin toimistolla, jotta pääsen sisään järjestömaailmaan ja saisin perustiedot organisaatiosta, jonne olen opinnäytetyötä tekemässä.

2 SUOMEN AMMATTIKORKEAKOULUOPISEKELIJAKUNTIEŒ LIITTO (SAMOK RY)

Työn tilaaja on Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto (SAMOK ry). Tässä luvussa esittelen SAMOKin perustehtävän ja tiedotuksen sekä kerron miten liitto toimii ja ketkä ovat liiton pääyhteistyökumppanit. Olen myös pohtinut omasta näkökulmastani liiton tulevaisuuden haasteita sekä esittelen tapahtumat, joita SAMOK vuosittain järjestää.

Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto on perustettu 1996. Se on valtakunnallinen, poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton organisaatio, joka ajaa kaikkien Suomen ammattikorkeakouluopiskelijoiden etuja. SAMOKin jäseniä ovat Suomen ammattikorkeakoulujen opiskelijakunnat, joiden kautta SAMOK edustaa yhteensä

noin 130 000 ammattikorkeakouluopiskelijaa. Yhtenä tärkeänä vuositavoitteena SAMOKilla on järjestää sen jäsenille koulutuksia, seminaareja sekä muita tapahtumia, joissa paneudutaan ajankohtaisiin asioihin ja huolehditaan opiskelijoiden asioiden saattamisesta valtionhallinnon tietoon. (SAMOK 2011)

SAMOKin perustehtäviin kuuluu huolehtia opiskelijoiden valtakunnallisesta edunvalvonnasta yhteistyössä jäseniensä, opiskelijakuntien, kanssa. Organisaation arvot ovat monipuoliset. Toiminnan pääpiirteinä on toimia suunnannäyttäjänä ja opiskelijavetoisesti. SAMOK keskustelee aktiivisesti ja ennakkoluulottomasti yhteiskunnassa. Se ottaa kantaa, kertoo mielipiteitä ja ajaa opiskelijoiden asioita kansallisella tasolla. Organisaatio on luotettava ja työskentelee pitkäjänteisesti tärkeiksi kokemiansa asioiden parissa. Kaikessa toiminnassa SAMOK ottaa huomioon kansainvälisen näkökulman. (SAMOK 2011)

SAMOK tekee edunvalvontatyötä keskittyen sosiaali- ja koulutuspoliittisiin asioihin, kansainvälisiin asioihin sekä tuutorointiin. Tärkeimpinä yhteistyökumppaneina toimivat valtionhallinto eli erilaiset ministeriöt, eduskunta ja hallitus. Opiskelijajärjestöt, Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto ARENE ry, Korkeakoulujen Arviointineuvosto KKA ry, European Student's Union ESU ja Nordiskt Ordförändemöte NOM tekevät tiivistä yhteistyötä SAMOKin kanssa. SAMOK tekee myös tiivistä yhteistyötä SYL:n (Suomen ylioppilaskuntien liitto) kanssa, joka toimii samalla alalla kuin SAMOK, ajaa yliopistojen opiskelijoiden asioita. (SAMOK 2011)

SAMOK hyödyntää toiminnassaan paljon sosiaalista mediaa, jonka avulla se tiedottaa ajankohtaisista asioista. SAMOKin uudet Internet-sivut ovat täynnä ajankohtaisia artikkeleita, kannanottoja ja uutisia, joita seuraamalla on ajan tasalla organisaatiossa tapahtumista asioista. SAMOKilla on myös Intranet, joka on käytössä opiskelijakuntien toimijoilla tunnusten avulla. Sinne SAMOK kerää tietoa juuri opiskelijakunnille, siellä on mahdollista keskustella ja vaihtaa kuulumisia sekä välittää tietoa muille toimijoille. Tiedotuksen tehtävänä on tukea ammattikorkeakouluopiskelijoiden edunvalvontaa. SAMOK haluaa olla rohkea keskustelun avaaja ja aktiivinen muutoksen tekijä. (SAMOK 2011)

Yhteistyö kansainvälisten tahojen kanssa näkyy SAMOKin toiminnassa. SAMOK ottaa kantaa myös kansainvälisiin asioihin sekä organisaation hallitus ja työntekijät ovat yhteydessä yhteistyökumppaneihin säännöllisesti. Työntekijät myös osallistuvat kansainvälisiin seminaareihin ympäri Eurooppaa ja Pohjoismaita.

2.1 SAMOKin haasteet

Alati muuttuvassa yhteiskunnassa haasteita löytyy. SAMOKille ne tarkoittavat opiskelijoiden etuuksista huolehtimista ja toteuttamista. Yksi tärkeimmistä haasteista on vastata sen jäsenten tarpeisiin, ammattikorkeakouluopiskelijoiden tarpeisiin. Yksi tämän hetken keskeisimmistä tavoitteista on painostaa uutta eduskuntaa sitomaan opintotuki indeksiin. SAMOK on yhteistyössä sen opiskelijakuntien kanssa tehnyt suuren työn kampanjoidessaan tätä asiaa. Kevään 2011 eduskuntavaaliehdokkaista lähes 80 prosenttia kannattaa opintotuen sitomista indeksiin. (www.opintoraha.fi)

Haasteena tämä asia on SAMOKin tämän hetken yksi tärkeimmistä asioista, joita se ajaa valvoakseen ammattikorkeakouluopiskelijoiden etua. Opiskelijoita huolettaa opintojen aikainen pärjääminen. Suurin osa opiskelijoista käy töissä opintojen ohella, mikä myös tuottaa hankaluuksia saada opinnot loppuun. Opiskelijoiden jaksaminen ja siihen paneutuminen on myös yksi SAMOKin haaste, joka on ajankohtainen.

SAMOKin Internet-sivuilla on artikkeli, joka kertoo kansainvälisten opiskelijoiden asioista ja esittelee tutkimuksen joka on suunnattu Suomessa opiskeleville kansainvälisille opiskelijoille. Eero Mämmi, SAMOKin hallituksen jäsen, miettii International Student Barometer- tutkimuksen tuloksia. Tutkimus käsitteli muun muassa opiskelijoiden viihtyvyyttä ja opetuksen tasoa. Mämmi kirjoittaa, että tutkimuksen tulokset yllättivät. Jokaisessa osiossa Suomi sijoittui keskitason yläpuolelle, mutta kun kysyttiin työllistymisestä ja opettajista, Suomi jäi keskitason alapuolelle. Suomessa on huipputason välineet kuten teknologia ja infrastruktuuri, mutta silti Euroopan parhaimmistoa lähenevä opetus puuttuu. On mielenkiintoista tulevaisuudessa pohtia, kuinka Suomi voi kilpailla brittiläisen opetuksen kanssa jatkossa, mikäli lukukausimaksut tänne tulevat. Jos opetuksen taso on jo nyt alaluokkaista, ei meillä ole resursseja sitten kun mukaan tulevat maksut. Opetuksen taso ja lukukausimaksukokeilut ovat ajankohtaisia

haasteita, joihin uskon SAMOKin panostavan ja kiinnittävän huomiota tulevaisuudessa. Tulevaisuuden haasteet tulevat näkymään SAMOK tapahtumien sisällöissä, kun niistä keskustellaan kansallisella tasolla. (SAMOK 2011)

Ammattikorkeakouluopiskelijoilla on yhteisiä asioita, joista ollaan huolissaan. Työllistymiskysymykset ovat varmaan jokaisella opiskelijalla suurin huoli. Itseäni ainakin tämä kysymys koskettaa näin valmistumisen alla, sillä huoli siitä saako mieluista työpaikkaa, on koko ajan mielessä. Suomessa on myös paljon kansainvälisiä opiskelijoita, jotka mieluusti jäisivät työskentelemään Suomeen opintojen päätyttyä. Kuten Mämmi ylempänä pohtii, ovat kansainvälisten opiskelijoiden asiat myös meitä koskettavia.

Tällä hetkellä yksi tärkeimmistä haasteista, joita SAMOK kohtaa, on YTHS-kokeilu. YTHS tarkoittaa Ylioppilaiden Terveysterveysto Säätiötä. Kokeilun tarkoituksena on saada yliopisto-opiskelijoiden terveydenhuolto laajennettua myös ammattikorkeakouluopiskelijoiden käyttöön. Tällä hetkellä kokeilu on käynnissä kahdessa kaupungissa, Seinäjoella ja Lappeenrannassa. Kokeilun tavoitteena on luoda kattavat ja laadukkaat opiskelijaterveydenhuoltopalvelut ammattikorkeakouluopiskelijoille. Kokeilun tavoitteena on myös selvittää ylioppilaiden käytössä olevaa toimintamallin sopivuutta ammattikorkeakouluopiskelijoille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011)

2.3 SAMOKin tapahtumat ja niiden sijoittuminen vuosikelloon

SAMOK järjestää vuodessa 11 erilaista tapahtumaa. Osa tapahtumista on suunnattu kaikille kentän toimijoille eli kaikille opiskelijakuntien hallituksille sekä työntekijöille. Osa tapahtumista on kohdennettu tietyissä rooleissa toimiville. Muutamaa tapahtumaa järjestetään vuosittain useamman kerran, osan tapahtumista ollen kerran vuodessa. SAMOK on järjestänyt tapahtumia aina siitä lähtien kun se on perustettu vuonna 1996, miltei samalla kaavalla vuodesta toiseen. Esittelen alla lyhyesti kaikki SAMOKin tapahtumat, kenelle ne on tarkoitettu, mitä niissä tehdään ja mikä on tapahtuman tavoite. Tapahtumien kuvaukset perustuvat omassa harjoittelussani selville ottamiini asioihin, SAMOKin pääsihteerin Jani Hyppäsen kuvauksiin sekä myös SAMOKin hallituksen jäsenen Eero Mämmin kuvauksiin.

Lähtölaukaus on SAMOKin vuoden aloittava suuri tapahtuma, viikonlopun kestävä, kaikille toimijoille tarkoitettu verkostointitapahtuma. Viikonlopun aikana kuunnellaan mielenkiintoisia puhujia, niin Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton työntekijöitä ja hallituksen jäseniä sekä liiton ulkopuolisia asiantuntijoita. Lähtölaukaus-tapahtumassa opetellaan uusia toimintoja sekä keskustellaan ajankohtaisista asioista. Uusille toimijoille tilaisuus on loistava paikka tavata muita toimijoita ja päästä sisälle opiskelijakuntien maailmaan. Osallistujia on vuodesta riippuen noin pari sataa toimijaa. Tapahtuma toimii pääosin koulutustapahtumana eli käydään läpi koulutus- ja sosiaalipolitiikan ajankohtaisia asioita ja osin perusteitakin sekä lisäksi puhutaan paljon vaikuttamistoiminnasta ja lobbaamisesta sekä ylipäättään politiikasta.

Puheenjohtaja-pääsihteeri-tapaaminen kerää samaan paikkaan opiskelijakuntien ja SAMOKin puheenjohtajat ja pääsihteerit. Se tavoittaa noin 40 henkeä ja tarkoituksena on päästä keskustelemaan ajankohtaisista asioista ja vaihtaa kuulumisia henkilöiden kanssa joilla on sama toimenkuva.

Puheenjohtaja-evakko on opiskelijakuntien sekä SAMOKin puheenjohtajien yhteinen tapaaminen. Evakko-sana viittaa muualle menemiseen. Tapaaminen järjestetään yleensä jossakin neutraalissa paikassa, missä kukaan puheenjohtajista ei ole ”omalla maaperälläään.” Yleensä viikonlopun kestävä evakko sijoittuu esimerkiksi jonnekin mökille, missä puheenjohtajat ovat rauhassa ja vaihtavat kokemuksiaan toistensa kanssa noin 25 hengen porukassa.

Ystävänpäiväkemut ovat vapaamuotoinen, viihteellinen tapahtuma, joka on tarkoitettu kaikille opiskelijakuntien toimijoille sekä SAMOKin yhteistyökumppaneille. Ystävänpäivänä eli 14.2 järjestettävä tapahtuma on hyvä mahdollisuus uusille toimijoille tavata muiden opiskelijakuntien edustajia sekä verkostoitua.

Sektoritapaamisten tarkoitus on kerätä samalla sektorilla toimivat henkilöt yhteen keskustelemaan ja kouluttautumaan asiasta. Sektoreita ovat sosiaalipolitiikka, koulutuspolitiikka sekä kansainvälisyys. Nämä tapaamiset mahdollistavat asioiden viemisen syvemmälle yhdessä muiden samoissa tehtävissä toimivien opiskelijakuntien edustajien kanssa.

Vuosijuhla kerää samaan paikkaan juhlimaan SAMOKin toimintaa. Paikalle tulee tärkeitä sidosryhmiä, opiskelijakuntien väkeä sekä myös entisiä SAMOKin työntekijöitä.

Kesäseminaari järjestetään elokuussa vuosittain, viime vuosina järjestetty Forssan lähellä Mustialassa (Hämeen ammattikorkeakoulun tiloissa). Tilaisuus on koulutustapahtuma, jossa sisällöt vaihtelevat vuosittain. Tilaisuudessa puhutaan myös jonkin verran seuraavan vuoden mahdollisista teemoista. Tilaisuudessa on yleensä rinnakkaisia ohjelmanumeroita, joista osallistujat voivat itse valita mihin osallistuvat. Osallistujia noin sata, pääosin opiskelijakuntien hallituksien jäseniä ja työntekijöitä.

Palapeli-seminaari järjestetään vuosittain syys-lokakuussa. Pääteemana tapahtumalla on seuraavan vuoden asiat, eli keskustellaan siitä, mitä liitossa tehdään seuraavana vuonna. Osallistujat saavat ennen tapahtumaa luonnoksen seuraavan vuoden toimintasuunnitelmasta ja muista keskeisistä dokumenteista, jotta voisivat tutustua niihin ennakoon. Tapahtumassa kerätään palautetta annetuista dokumenteista sekä myös yleisesti liiton toiminnasta. Tapahtumassa on myös jonkin verran koulutusta ja siihen osallistuu opiskelijakuntien hallituksien jäseniä ja työntekijöitä.

Henkilöstöpäivillä SAMOKin ja opiskelijakuntien toimijat kerääntyvät yhteen verkostoitumaan. Tapahtumassa on paikalla niin opiskelijakuntien toiminnanjohtajia, hallituksen jäseniä kuin myös muita työntekijöitä.

Liittokokous on marraskuussa järjestettävä tapahtuma, jossa valitaan uusi hallitus seuraavalle toimikaudelle. Se on kaikille toimijoille tarkoitettu tilaisuus ja kerää opiskelijakuntien toimijat samaan paikkaan valitsemaan SAMOKille uuden hallituksen.

Pääsihteeri-seminaari kokoaa samaan paikkaan opiskelijakuntien pääsihteerit. Tapahtumalla on sama periaate kuin puheenjohtajien evakolla.

Ex-Puheenjohtaja-Puheenjohtaja-tapaaminen on pienimuotoinen, ainoastaan SAMOKin tulevan puheenjohtajan ja luottamustoimen jättävän puheenjohtajan välinen keskustelu, jossa linjataan tulevaa vuotta ja pohditaan edellisen vuoden aikaansaannoksia ja tekemisiä.

Seuraava kaavio selventää Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton tapahtumien sijoittumista vuosikelloon. Kuten kaaviosta näkee, ne on sijoitettu tasaisesti ympäri vuotta.

Kuukausi	Tapahtuma
Tammikuu	Lähtölaukaus-risteily
Helmikuu	Ystävänäpäiväkemut Viestintä-vaikuttamiskoulutus Puheenjohtaja-pääsihteeri-tapaaminen(PJ-PS-tapaaminen) Puheenjohtaja-evakko (PJ-evakko)
Maaliskuu	Sektoritapaamiset (sosiaalipolitiikka, koulutuspolitiikka, kansainvälisyys)
Huhtikuu	Puheenjohtaja-Pääsihteeri-tapaaminen
Toukokuu	Henkilöstöpäivät
Kesäkuu	Puheenjohtaja-Pääsihteeri-tapaaminen Vuosijuhla
Heinäkuu	KESÄLOMA
Elokuu	Kesäseminaari Puheenjohtaja-evakko
Syyskuu	Palapeli-seminaari
Lokakuu	Puheenjohtaja-evakko Puheenjohtaja-Pääsihteeri-tapaaminen Pääsihteeri-seminaari
Marraskuu	Liittokokous
Joulukuu	Puheenjohtaja-EX-Puheenjohtaja-seminaari

Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton vuosikello. Kaavio 1.

3 JÄSENTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa käsittelen jäsentyytyväisyyteen liittyviä keskeisiä käsitteitä ja sitä mitä organisaation on otettava huomioon, jotta jäsenet ovat tyytyväisiä toimintaan sekä erityisesti organisaation tuottamiin koulutuksiin ja tapahtumiin. Aloitan peruskäsitteistä jonka jälkeen siirryn muihin huomioon otettaviin asioihin, kuten markkinointiin ja palautteiden käsittelyyn.

Otan tässä luvussa myös tarkasteluun osallisuuden merkityksen ja sen, miten se voi vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Tarkastelen osallisuutta kansalaisen näkökulman kautta, jotta se palvelisi asiakkaan näkökulmaa. Tässä työssä jäsentyytyväisyys muodostuu asiakastyytyväisyydestä, osallisuudesta ja tapahtumien suunnitteluun ja järjestämiseen liittyvistä teemoista. SAMOK tekee paljon työtä edunvalvonnan parissa, mutta tässä työssä se jää ulkopuolelle jäsentyytyväisyyttä tarkastellessa.

3.1 Asiakastyytyväisyys

Laitinen ja Isoviita (2001) jakavat asiakastyytyväisyyden kahteen osa-alueeseen, tapahtumakohtaiseen tai kokonaisvaltaiseen tyytyväisyyteen. Tapahtumakohtainen tarkoittaa asiakkaan tyytyväisyyttä tietyn tapahtuman tai palvelun kohdalla, kun taas kokonaisvaltaisella tarkoitetaan asiakkaan tyytyväisyyttä koko organisaatiota kohtaan. (Laitinen & Isoviita, 85)

Asiakastyytyväisyys määritellään monin eri tavoin. Se voi riippua organisaatiosta, asiakkaista tai jostain muusta. Tässä työssä määrittelen sen seuraavanlaisesti. Asiakastyytyväisyys on organisaatiolle, oli se sitten voittoa tavoitteleva yritys tai yhdistys, jolle tuotto ei ole toiminnan edellytys, tärkeä toiminnan mittari. Yksi tapa saada tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat toiminnan, on asiakastyytyväisyysmittarit eli kyselyt, palautteet tai muut selvitykset. Asiakastyytyväisyyskysely annetaan asiakkaalle

yleensä tapahtuman päätteeksi ja asiakas vastaa kysymyksiin tai väitteisiin joko raskittamalla tai kirjoittamalla. Lopuksi kyselyt kerätään ja analysoidaan, jolloin saadaan palvelusta yleensä laskettua tyytyväisyyskeskiarvot. (Reinboth 2008, 106)

3.2 Osallisuus

Osallisuus voi olla monia asioita. Osallistuminen ja osallistaminen ovat yhteydessä toisiinsa, kuitenkin merkitykseltään erilaisia. Osallisuus määritellään tässä työssä seuraavanlaisesti.

Osallistumisessa on kyse kollektiivisesta ihmisten välisestä kollektiivisesta vuorovaikutuksellisesta aktiivisesta toiminnasta. Tarkoituksena on tuoda esille tuoda julki tärkeitä asioita, tukea tai vastustaa vallitsevaa tilanne tai jopa aloittaa uusia keskusteluita tai avauksia.

Osallisuus ja sen soveltamista on määritelty Osallisuusselonteossa (Valtioneuvoston selonteko kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä VNS 3/2002) seuraavaa:

”Osallisuus liittyy käsitteenä kiinteästi demokratiaan. Nykyaikaisten valtioyhteisöjen kansalaisilleen tarjoama pääasiallinen vaikuttamismenetelmä on edustuksellinen demokratia. Sen ohella ja täydentämiseksi sovelletaan ja kehitetään suoran osallistumisen muotoja.” (Oikeusministeriön julkaisu 2010, 34-35)

Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen. Siihen sisältyy ajatus kansalaisista aktiivisina subjekteina, jotka haluavat, osaavat ja toimivat vaikuttajina itselleen tärkeiden asioiden parissa. Osallisuus liittyy edustuksellisen demokratian kehittämiseen keskeisesti ja se voi olla myös laissa säätelemätöntä omaehtoista kansalaistoimintaa, kansalaisaktivismia tai järjestöosallisuutta. (Oikeusministeriön julkaisu 2010, 35)

Osallistuvan demokratian tulevaisuutta pohdiskellessa on hyvä miettiä nuorten osallisuuden vahvistamista. Nuorten kiinnostus kansalaisvaikuttamista kohtaan on vähäisempää kuin muilla ikäryhmillä ja osallistumista ja vaikuttamista tukevia työtapojen

mahdollisuuksien kysymyksiä on noussut esille neuvottelukunnissa, jotka suunnittelevat osallisuuteen liittyviä asioita. (Oikeusministeriön julkaisu 2010, 97)

Anu Gretscher pohtii osallisuutta ja sen määritelmää kirjassaan Kunta nuoren osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Osallistaminen on hänen mukaansa kiinnostuksen herättämistä, viestintää, mahdollisuuksien ja osallistumiskanavien avaamista, tilan tekemistä, osallistumisen valmiuksien parantamista sekä osallisuuden, kuulumisen ja yhteisöllisyyden kokemusten tukemista. (Gretscher 2002, 94)

3.3 Palvelun markkinointi

Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto tarjoaa jäsenilleen, opiskelijakunnille tapahtumia ja koulutuksia palveluina. Jäsenet voivat hyödyntää näitä palveluja kartoittaakseen osaamistaan ja selventääkseen omaa työnkuvaansa. Yhteistyö toimii samalla tavalla kuin yrityksen ja asiakkaan välinen yhteistyö. Markkinointi on keino, jonka kautta liitto selventää jäsenilleen mitä tapahtuma sisältää ja myy sen jäsenille, jotta he osallistuisivat ja kokisivat sen hyödylliseksi itselleen, aivan kuin liiketoiminnassa. Korkeamäki, Pulkkinen ja Selinheimo (2000) selventävät kirjassaan onnistuneen asiakaspalvelun perusteita. Yrityksen liiketoiminnan pohjana on yleensä asiakaspalvelu. Asiakas odottaa yrityksen pitävän lupaamansa lupaukset ja hoitavan asiat ajallaan. (Korkeamäki, Pulkkinen, Selinheimo 2000, 70)

Jokainen yritys tai yhteisö myy aina jotakin tuotetta tai palvelua, oli kyse sitten pelkästä leivästä tai aineettomasta tapahtumasta. Vaikka toiminta ei perustuisi näiden asioiden myymiselle, on yhteisön kuitenkin hoidettava markkinointiin liittyviä asioita. Palvelua markkinoidessa on muistettava, että yhdistyksen tai yrityksen työntekijä antaa asiakkaalle kuvan myös palvelusta.

Markkinointi pitää sisällään monia asioita aina suunnittelusta ja testauksesta asiakkaan jälkihoitoon, palautteen käsittelyyn. (Korkeamäki ym. 2000, 71). On muistettava, että vaikka yhteisön pääasiallisen toiminnan tavoitteena ei ole tuottaa voittoa palve-

lulla, on asiakkaan palaute otettava huomioon ja vietävä asiakaspalveluprosessi loppuun asti.

Asiakassuuntainen toimintatapa ja markkinointiajattelu ovat yleistyneet yhteisöjen ja yritysten parissa viime vuosina, kun yritykset ovat huomanneet asiakastyytyväisyyden ja kannattavuuden yhteyden. Organisaatiolla saattaa olla kohderyhminä hyvin paljon erilaisia ryhmiä, joita voi olla kokonaan erilaiset toiveet ja tarpeet. (Korkeamäki ym. 2000, 74)

On eri asia tarkastella yritystä, jonka päätarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon voittoa, kuin organisaatiota, jonka sivutoimena on tuottaa palveluita, jotka on mukana toiminnassa vain asiakkaiden hyödyn takia. Mutta kuitenkin, niissä on samoja piirteitä joiden avulla voidaan toimintaa parantaa entistä paremmaksi.

3.4 Palautteiden käsittely

Tavoitteena on aina palvelutapahtumaa tehtäessä se, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä tapahtumaan. Aina ei kuitenkaan näin ole, jolloin on syytä ottaa tarkasteluun se asia, miten tilanne hoidetaan loppuun asti niin, että molemmat ovat tyytyväisiä saamaansa kohteluun. On aina hyvä pyytää palautetta, mutta sitä ei kannata lähteä hakemaan sillä perusteella, että saataisiin asiakas valittamaan, vaan sillä, että välitetään asiakkaan mielipiteestä ja halutaan kehittää toimintaa paremmaksi. Kuitenkin, loppujen lopuksi on kyse siitä, että palvelua käyttänyt henkilö on tyytyväinen siihen ja saamaansa kohteluun.

Monet palveluorganisaatiot ovat ottaneet käyttöönsä itse tehdyn niin kutsutun reklamaatiolomakkeen (Valvio 2010, 149) jossa he ovat valmiiksi laittaneet kohtia, joiden avulla asiakkaan on helpompi täyttää lomake. Siitä on myös hyötyä pitkällä aikavälillä, kun nähdään miten palautteita on kertynyt vuosien varrella.

Palautteiden saanti, oli se sitten hyvää tai kehitettävää, tarkoitus on saada tietoa palvelun toteutumisesta ja asiakkaan mielipiteestä. Organisaation on hyvä muistaa asiakasta palautteenannosta kiittämällä mielipiteistä. (Valvio 2010,157)

4 TAPAHTUMATUOTANTO

On tärkeää miettiä, kenelle tapahtuma järjestetään, miksi ja myös mitä järjestetään. Organisaation on syytä miettiä mitä se haluaa viestittää tapahtumalla tai tapahtumassa. Kohderyhmän tarkka valinta parantaa tapahtuman laatua, sillä tarkkaan mietitty antaa osallistujille myös paremmin tietoa. Mitä tapahtumassa käsitellään linkittyy kahteen edellä mainittuun tiukasti. Organisaatiolle on tärkeää tietää, minkä tyyppistä tapahtumaa se on järjestämässä. Tapahtuman luonne on hyvä selvittää, onko se virallinen tilaisuus, viihdetapahtuma vai molempien yhdistelmä.

Tapahtuma suunnataan aina jollekin ryhmälle tai joukolle. Kohderyhmän tarkka raja-
us on yksi tärkeimpiä asioita tapahtumaa järjestettäessä ja sen huomioon ottaminen auttaa paljon. Kohteena voi hyvinkin olla mahdolliset tulevat asiakkaat, organisaation työntekijät tai jäsenet. Hyvä tapahtumanjärjestäjä osaa asettaa kohderyhmänsä rooliin ja miettiä, mitä he mahdollisesti tapahtumalta haluavat. Myös se, että jokaisen tapahtuman kohderyhmää kohdellaan samantarvoisesti, kertoo osallistujille organisaation kyvystä kohdella asiakkaitaan. (Häyrinen & Vallo 2003, 135)

3.4 Onnistuneen tapahtuman käsitteet

Tapahtuman laatu

Yksi organisaatio voi järjestää monenkaltaisia eri tapahtumia, joista osa voi olla pelkästään asiapitoisia ja toiset taas painottavat enemmän viihteen merkitystä. Useat yritykset järjestävät nykyisin paljon tapahtumia, joissa on molempia. (Häyrinen & Vallo 2003, 155)

Tapahtumat voidaan luokitella joko asiatapahtumiin tai viihdetapahtumiin. Niiden yhdistelmät ovat nykyisin myös hyvin suosittuja. Mahdollisuuksia tapahtuman toteuttamiseen on monia. Se on mahdollista toteuttaa itse alusta loppuun tai ostaa osa tapahtumasta toiselta organisaatiolta. Riippuen siitä, mitä lopputulokseksi halutaan, tai

mihin ratkaisuun päädytään, on hyvä miettiä muun muassa tapahtuman tavoite, kohderyhmä, aikataulu ja budjetti. On myös hyvä tarkastella oman organisaation osaamista ja työtilannetta. (Häyrinen & Vallo 2003, 68)

Tapahtumien laatu riippuu paljolti siitä, miten se on toteutettu ja mikä tapahtuman sanoma on. Tapahtumalajeja on monia, joista esittelen nyt muutaman opinnäytetyöni kannalta sopivimmat.

Itse rakennettu tapahtuma on organisaation oma suunnittelema, itse rakennettu kokonaisuus. Se vaatii valtavaa työpanosta ja sitoutumista, riippuen tietenkin tapahtuman koosta. Itse rakennettu tapahtuma on suosittu ja yritykset päätyvät siihen usein kustannussyistä. (Häyrinen & Vallo 2003, 69)

Asiakastyytyväisyys ja palautteen kerääminen ovat keskeisiä asioita organisaatiolle, joka järjestää tapahtumia. On syytä muistaa minkä takia tapahtumia tehdään ja myös kuunnella osallistujia ja heidän mielipiteitään, sillä juuri heille tapahtumat on tehty.

Tarvekartoituksella pyritään selvittämään asiakkaan tarpeet, jotta pystytään räätälöimään tarjottavat palvelut mahdollisimman hyvin tarpeita vastaaviksi. Tässä asiayhteydessä tarvekartoitus kuvaa opiskelijakuntien tarvetta. (Roled Consulting 2010)

Suunnittelu

Hyvän tapahtuma vaatii onnistuakseen monia eri asioita, joista pitää huolehtia ennen ja jälkeen tapahtuman. Tapahtuman järjestäminen riippuu myös sen tarkoituksesta, kenelle se tehdään ja millainen siitä halutaan. Onnistunut tapahtuma muodostuu kahdesta kolmiosta, jotka yhdistettäessä luovat tapahtumalle pohjan jo ennen suunnittelun käynnistämistä. Vallo & Häyrinen (2003) yhdistävät kolmiot apukysymysten avulla. Kenelle tapahtuma järjestetään, miksi se järjestetään ja mitä järjestetään muodostavat strategisen kolmion. Operatiivisen kolmion muodostavat miten tapahtuma järjestetään, millainen tapahtuman sisältö on ja kuka tapahtuman järjestää. Yhdessä strateginen ja operatiivinen kolmio muodostavat pohjan, jonka avulla tapahtumia voi lähteä rakentamaan. (Häyrinen & Vallo 2003, 120-123)

Vaikka tapahtumia on monenlaisia ja jokaisen kohdalla täytyy erikseen miettiä juuri siihen sopivia tapoja toteuttaa, on kuitenkin hyvä muistaa, että jokainen tapahtuma alkaa suunnittelulla ja keinojen selvittämisellä.

5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton tarjoamien tapahtumien ja koulutuksien hyödyllisyyttä tapahtumiin osallistuville. Tekemäni kyselytutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä tapahtumista osallistujat kokevat hyödyllisiksi ja mitkä tapahtumat ovat sellaisia, jotka voisi toiminnasta jättää mahdollisesti pois. Jäsentytyväisyys, joka oli tarkastelussa aiemmassa luvussa, toimii tukena. Se määrittää myös kyselyn tarkoitusta. Tutkimuksella haluttiin päästä näiden teemojen piiriin ja tutkia miten jäsenet tapahtumat kokevat. Jäsentytyväisyyden tutkiminen on yksi pääteema johon haluttiin saada vastauksia.

Tutkimuksen avulla haluttiin saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin.

Mitkä tapahtumista ovat olennaisia ja mitkä voisi mahdollisesti jättää pois?

Mitä osallistujat odottavat tapahtumilta joihin osallistuvat?

Onko tapahtumissa otettu huomioon osallistujien tarpeet?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Työn etenemisen kuvaus

Joulukuussa 2010 alussa astelin sisään SAMOKin toimistolle, missä vietin kuusi viikkoa toimialaharjoittelussa. Harjoittelussa opin tuntemaan SAMOKin toimintamenetelmiä ja itse organisaatiota sekä myös järjestökenttää paremmin. Tutustuin SAMOKin ajamiin asioihin, heidän työskentelyynsä sekä otin selvää asioista, jotka koin liittyvän opinnäytetyöhöni. Siellä ollessani alkoivat suunnitelmat opinnäytetyöstä sel-

ventyä ja suunnittelu käynnistyi palaverien ja mietintäkokousten avulla. Kirjoitin työstäni suunnitelman, jonka palautin HUMAKille. Hyväksytyn vastauksen saatuani aloin työstämään kyselylomaketta yhdessä SAMOKin pääsihteeri Jani Hyppäsen sekä opinnäytetyötäni ohjaavan lehtorin avustuksella. Olen tyytyväinen kyselylomakkeeseen, mielestäni se on kattava paketti jonka avulla on mahdollista saada tietoa mitä osallistujat haluavat SAMOK koulutuksilta ja tapahtumilta. Kyselylomakkeen avulla saadaan mielestäni myös niitä vastauksia, joita lähdimme suunnitteluvaiheessa hakemaan.

Lähetin oman kyselylomakkeeni 240 ihmiselle. Lista koostuu Suomen opiskelijakuntien hallituksen jäsenistä sekä työntekijöistä. Hallituksen jäsenet ovat luottamustoimen alaisia ja heidät valitaan yleensä vuodeksi kerrallaan. Työntekijät taas ovat opiskelijakuntien palkkalistoilla ja voivat toimia työpaikassa niin kauan kuin itse haluavat. Kyselylomake lähetettiin sähköpostilla SAMOKin valmiin sähköpostilistan kautta, jolla ovat kaikkien opiskelijakuntien työntekijät ja luottamushenkilöt.

Vastausajan päättyessä kyselyyn oli vastannut 65 henkeä. Mikä tarkoittaa sitä, että kyselyn vastausprosentiksi tuli 27 prosenttia.

Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Vastausajan puolella välissä lähetin muistutusviestin, yllä mainitun sähköpostilistan kautta jossa pyysin vastaajia vastaamaan kyselyyn.

6.2 Kyselyn tavoitteet ja toteuttaminen

Kyselylomakkeessa on yhteensä 21 kysymystä, jotka olin jakanut neljään osioon. Taustatekijät, kysymykset, väittämät sekä avoimet vastaukset muodostavat kyselylomakkeen. Vastausaikaa arvioin tarvittavan vastaajasta riippuen noin 15-20 minuuttia. Viisi kysymystä oli monivalintakysymyksiä, joihin on vastausvaihtoehdot valmiina. Avoimia kysymyksiä oli kahdeksan, joista neljä toimivat jatkokysymyksinä monivalintakysymyksille. Kyselylomake on liitteenä.

Väittämäkysymyksessä oli 14 väittämää, joihin vastattiin asteikolla täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä.

Kyselylomake toteutettiin Webropol-ohjelman avulla ja se lähetettiin vastaajille sähköpostin kautta. Kyselylomakkeessa oli ”pakollisuus vastata” ominaisuus, eli vastaaja ei päässyt kyselyssä eteenpäin ennen kuin oli edelliseen vastannut. Sellaisissa kysymyksissä kuin Miksi et ole?, pyysin vastaajia laittamaan (-)-merkin mikäli oli vastannut kyllä edelliseen kysymykseen. Vastauksia saatiin yhteensä 65.

Kyselylomaketta tehdessä noudatin Peltosen (2010) ohjeita hyvän kyselylomakkeen tekoon. Sitä rakentaessa on pyrittävä tiivistämään tutkimuksen ydin kysyttäviin kysymyksiin ja kysymysten on syytä olla mahdollisimman tehokkaita, jotta saataisiin irti mahdollisimman paljon tietoa. Kysymysten on oltava vastaajalle helposti ymmärrettävissä ja vastattavissa sekä kuitenkin niin yksinkertaisia, että vastaaja ei joudu miettimään, mitä kysymyksellä haetaan takaa.

Testasin kyselylomakkeen ennen lähettämistä. Se auttaa löytämään virheet ja antaa neuvoja mikäli kysymyslomaketta on tarpeen korjata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1998, 200).

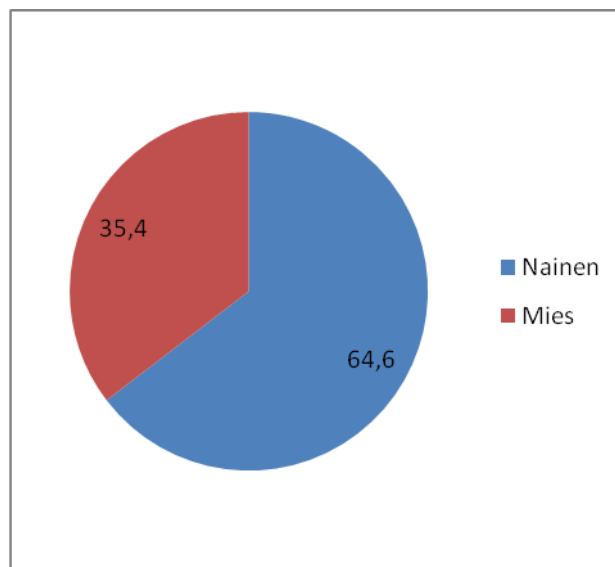
Lähetin kyselylomakkeen testattavaksi neljälle opiskelijakaverilleni. He täyttivät ja vastasivat lomakkeeseen sekä testasivat lomakkeen toimivuuden sekä itse kysymysten kuin myös teknisen toteutuksen osalta. Heidän kommenttien ja huomioiden perusteella tein lomakkeeseen muutoksia ennen sen virallista lähettämistä vastaajille.

7 KYSELYN TULOKSET

7.1 Taustatiedot

Sukupuolijakauma

Vastaajia oli 65 kappaletta, joista naisia oli 42 ja miehiä 23. Alla oleva kaavio kertoo vielä sukupuolijakauman. Prosentit näkyvät kaaviossa.



Sukupuolijakauma. Kaavio 1.

Toimenkuva organisaatiossa

Luottamushenkilöt eli opiskelijakuntien hallituksien jäsenet ovat innokkaampia vastaajia kuin työntekijät. Syitä sille voi olla monia, mutta niitä en lähde tässä arvuuttelemaan mitä ne voisivat olla. Kuten kaaviosta näkee, reilu kolmasosa vastaajista oli työntekijöitä ja loppuosa luottamushenkilöitä eli hallituksissa toimivia henkilöitä.

Työntekijä 36,9 %

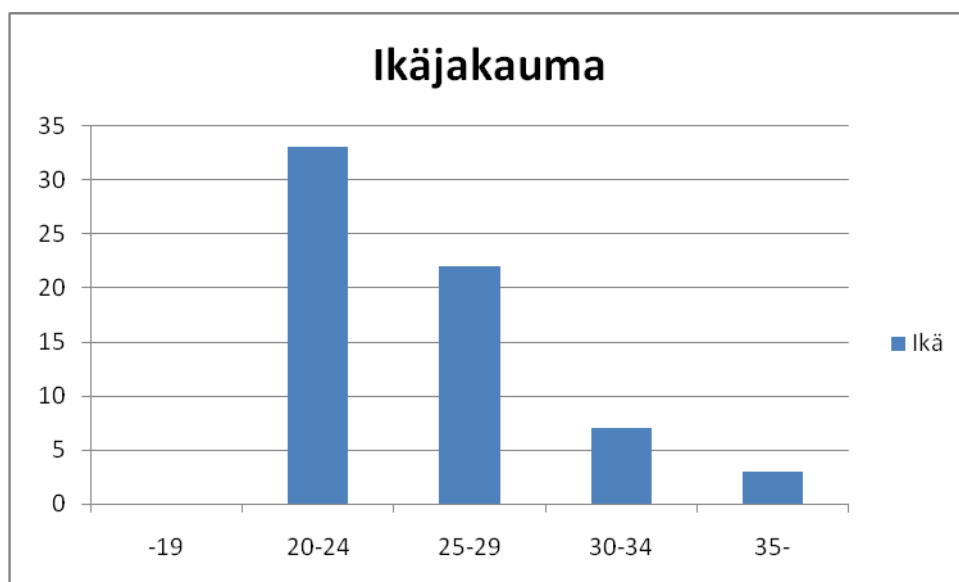


Luottamushenkilö 63,1 %



Työnkuva organisaatiossa. Kaavio 2.

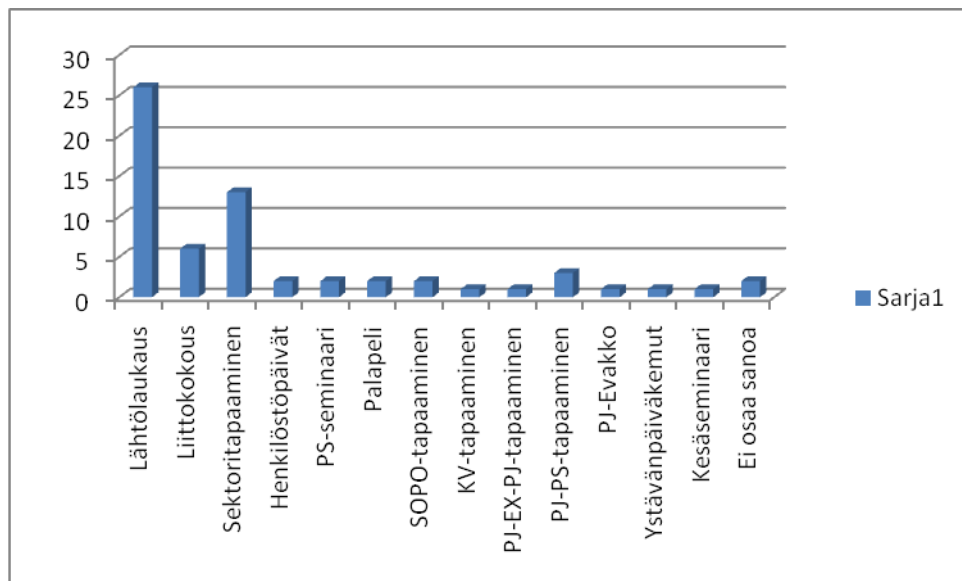
Ikäjakautuma



Vastaajien ikäjakautuma. Kaavio 3.

Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton jäsenet koostuvat opiskelijakunnista. On luonnollista, että kyselyyn vastanneet ovat nuoria, vielä opintoja suorittavia. Oletus, että vastaajat sijoittuvat suurilta osin ikähaarukkaan 20-24, oli oikea. Yli 30 ikävuoden vastaajat ovat hyvin todennäköisesti opiskelijakuntien työntekijöitä. Vastaajajoukko vastaa SAMOKin jäsenten yleistä ikäjakautumaa ja antaa siten realistisen kuvan vastaajista.

7.2 Kysymykset

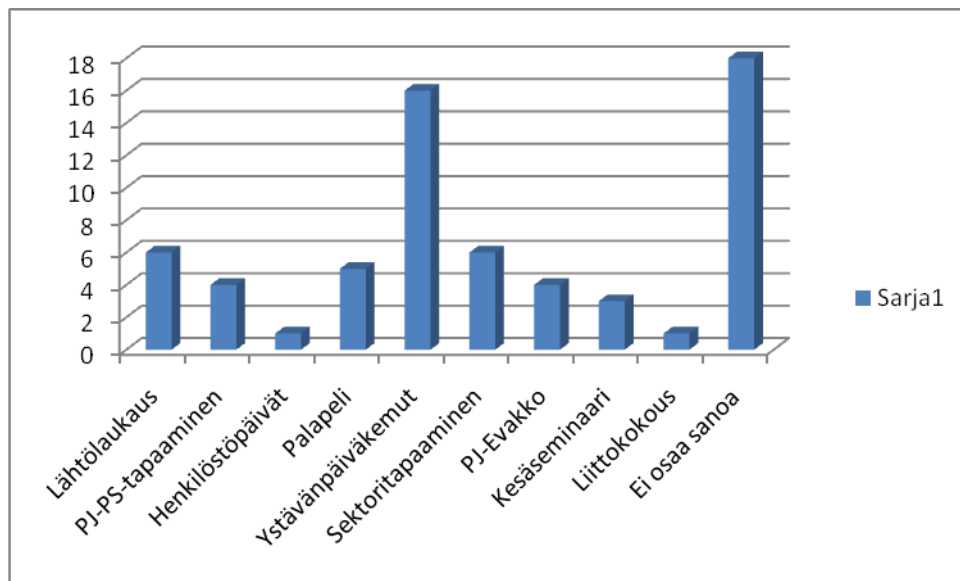


Hyödyllisiksi koetut tapahtumat. Kaavio 4.

Yllä oleva kaavio kertoo vastaajien mielipiteen eniten hyödyllisiksi koetuista tapahtumista. Vasemman reunan luvut ovat vastaajien lukumäärä ja alla olevat nimet tapahtumia.

Kuten kaaviosta näkee, eniten vastaajat kokivat hyötynensä Lähtölaukaus-tapahtumasta. Sektoritapaamiset ja liittokokous koetaan myös hyvin tärkeinä. Muiden tapahtumien vastausjakaumat olivat hyvin tasaisia.

Alla oleva kaavio kertoo vastaajien mielipiteet vähiten hyödyllisistä tapahtumista. Vasemman reunan luvut ovat vastaajien lukumääriä ja alla olevat nimet tapahtumia.



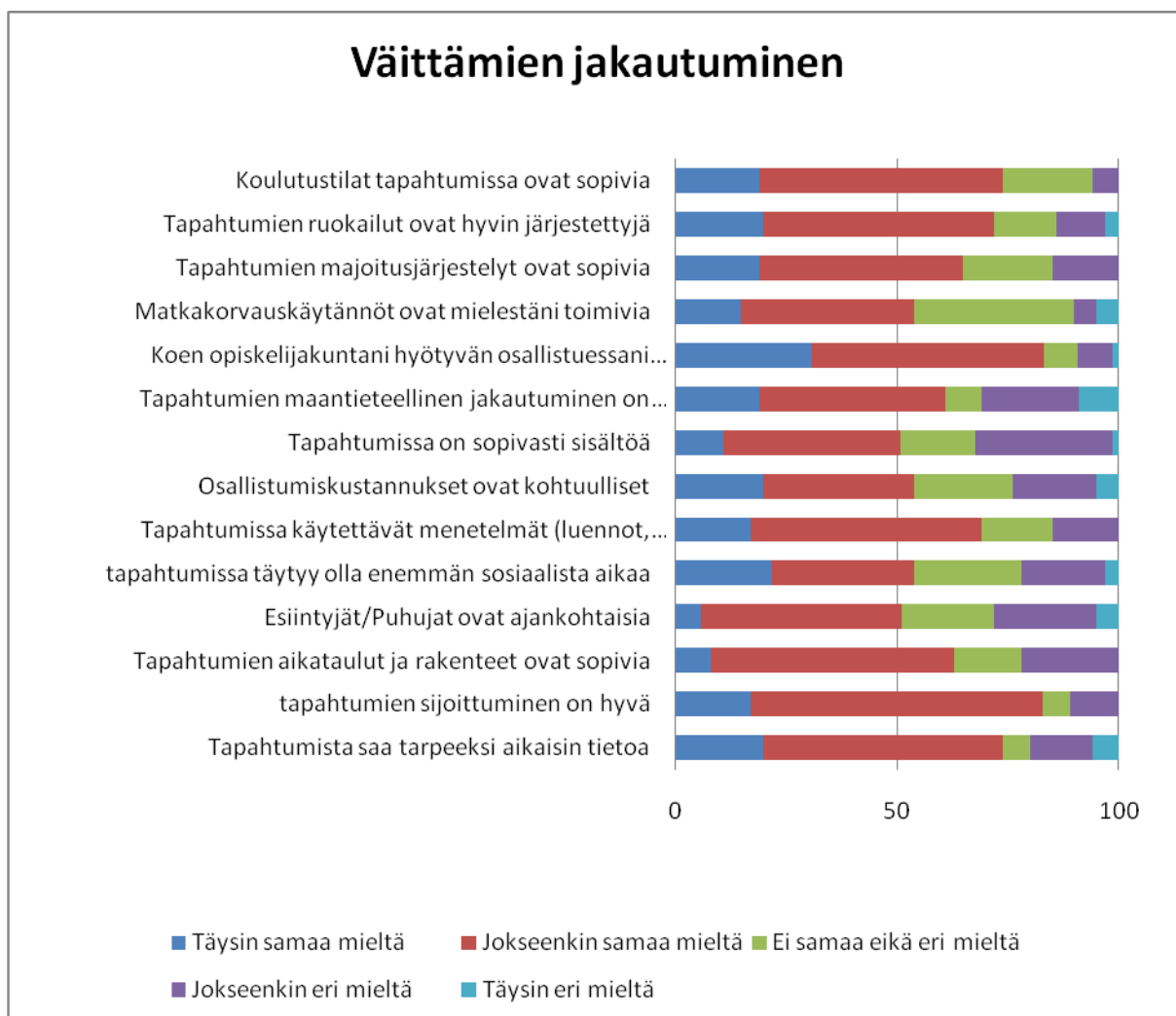
Vähiten hyödyllisiksi koetut tapahtumat. Kaavio 5.

Vähiten hyödyllisiksi koetut tapahtumat eivät jakautuneet niin tasaisesti kuin hyödyllisiksi koetut. 18 vastaajaa ei osannut kertoa mikä olisi hyödyttömin, mikä kertoo joko siitä, että he eivät ole osallistuneet tai sitten he kokevat tapahtumista saavansa hyödyllistä informaatiota. Kaikista eniten miinusääniä saivat Ystävänpäiväkemut. Siihen, miksi juuri Ystävänpäiväkemut-tapahtuma valikoitui eniten hyödyttömäksi, ei vastauksista ilmene.

7.3 Väittämät

Kyselyn yksi osa oli laaja, väittämistä koostuva paketti, jossa vastaajia pyydettiin arvioimaan SAMOKin tapahtumien sisältöjä ja konkreettisia toteutustapoja ja järjestelyitä sekä niiden hyödynnettävyyttä. Tämä on kyselyn laajin analysoitava kysymys, mutta vastaajalle helppo. Tämä myös mielestäni kertoo paljon osallistujien mielipiteitä SAMOKin tapahtumien onnistumisista. Siinä 14 erilaista väittämää, joita pitää arvioida asteikolla. (täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä) Kysymys on tehty Likertin asteikon mukaan, ja on viisiportainen. (Hirsjärvi ym. 1998, 196)

Väittämät ja vastausten jakaantuminen:



Vastausten jakaantuminen. Kaavio 6.

Osa vastaajista antoi vastaukseksi ”ei samaa eikä eri mieltä”. Eniten näitä vastauksia sai väittämä ”matkakorvauskäytännöt ovat sopivia”, mikä voi kertoa siitä, että vastaajat eivät ole tyytyväisiä tai sitten he tietävät, ettei tähän asiaan pysty vaikuttamaan niin suoranaisesti kuin muihin.

Taulukkoa katsoessa huomaa, että jokaisen väittämän kohdalla yhteen lasketusti täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä muodostavat 50 prosentin joukon. Tämä kertoo, että yleinen mielipide tapahtumista ja koulutuksista on hyvä ja siihen ollaan tyytyväisiä.

Täysin eri mieltä vastausvaihtoehtoa jäi kaikkien väittämien kohdalla alle 10 prosentin kannatuksen. Kaikista eniten, (9,2 %) vastaajat vastasivat maantieteellinen sijainti on minulle sopiva – väittämän kohdalla.

Tapahtumien maantieteellinen jakautuminen on minulle sopiva väittämä, sai kaikista eniten täysin eri mieltä vastauksia (9,2 prosenttia vastaajista). Vaikka luku ei ole iso, kertoo se kuitenkin sen, että osallistujat haluaisivat tapahtumille enemmän maantieteellistä liikkuvuutta ja niiden sijoittumista muuallekin kuin pääkaupunkiseudulle.

Koen opiskelijakuntani hyötyvän osallistuessani SAMOKin tapahtumiin väittämä saa täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä luvut yhteenlaskettuna (83,1 prosenttia) positiivisen tuloksen. Se kertoo siitä, että tapahtumia kannattaa järjestää ja ne koetaan hyödyllisiksi osallistua.

Vastaajilta tiedusteltiin myös sitä, mistä he kokevat saavansa parhaiten tietoa tapahtumista. Annettuja vaihtoehtoja oli 5 (Intranet, SAMOKin toimijat, Facebook, sähköposti ja muiden opiskelijakuntien toimijat) sekä lisäksi myös muu, mikä - kohta. 96,9 prosenttia vastaajista kertoi sähköpostin olevan toimivin. Seuraavaksi eniten kannatusta sai Facebook, 27,7 prosentin kannatuksella.

7.4 Avoimet vastaukset

Avoimia vastauksia oli kahdeksan, joiden keskeisiä tuloksia olen alla olevaan kappaaleeseen jäsentänyt.

Kysymys 11 liittyi tapahtumien konkreettisiin sisältöihin ja siinä haluttiin vastaajien mielipiteitä millaisia sisältöjä he haluaisivat tapahtumiin lisää. Sieltä nousivat esille kohderyhmien tarkempi rajausta ja sektorikohtaiset koulutukset. Vastaajat kokevat, että saavat tapahtumista enemmän irti, kun kohderyhmä on rajattu tarkasti tietylle joukolle ja myös silloin päästään aiheeseen syvemmälle. Ulkopuoliset puhujat saivat kannatusta ja vastaajat toivoivat vielä, että puhujat olisivat muita kuin SAMOKin yhteistyökumppaneita. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajat kokevat esiintyjän taustaorgani-

saation vaikuttavan enemmän valintaan kuin se, osaako itse esiintyä ja onko mitään kerrottavaa osallistujille.

15 vastaajaa toivoi lisää osallistavia menetelmiä, yhteistoimintaa, ryhmäytymistä ja leikkejä sekä toimintaa yhdessä muiden opiskelijakuntien kanssa, joiden kautta voi tutustua muihin toimijoihin. Vertaistuen merkitys oli myös kyseisillä vastaajilla tärkeässä roolissa. Vapaampaa keskustelua kysyä mitä muille toimijoille kuuluu, mahdollisuutta vertaistuelle ja keskusteluhetkiä muiden toimijoiden kanssa kaipasi noin kolmasosa vastaajista.

Kaksi vastaajaa kaipasi konkreettisesti uusien toimintamallien opettamista ja uusia työkaluja joita voisi hyödyntää omassa toiminnassaan.

Ajankohtaisuus tapahtumille on myös mainittu seitsemään kertaan. Osa vastaajista koki, että joitakin tapahtumista järjestetään vain siksi, että on aina tehty niin, jolloin ajankohtaisuus kärsii eikä tapahtumasta saa mitään järkevää irti.

Yksittäisiä mainintoja oli kansainvälisyyden lisäämisestä ja englannin kielen käytöstä. Vastauksissa kiteytettiin vastaamalla ”aiheita joita opkut toivovat”, tarkoittaen aiheita, joita opiskelijakunnat itse haluavat.

Kyselylomakkeen yksi kysymys käsitteli vaikuttamismahdollisuuden tunnetta. Kysymyksellä haluttiin tietää, kokevatko opiskelijakunnat voivansa vaikuttaa SAMOKin tapahtumien sisältöihin. Vastaukset menivät miltei tasan, 50,8 prosenttia koki voivansa vaikuttaa halutessaan ja 49,2 prosenttia taas ei kokenut.

Kysymys 15 oli jatkokysymys, jossa kysyttiin syitä sille, onko vastaaja valmis järjestämään yhteistyössä SAMOKin kanssa tapahtumia omalla paikkakunnalla.

Vastaajat, jotka valitsivat vastausvaihtoehdoksi ei-vastauksen, kertoivat syyn olevan resurssit. Opiskelijakunnilla ei yleensä ole paljoa raharesursseja, aika on myös tiukalla. Mikäli oli valmis järjestämään tapahtumia, löytyi erilaisia syitä monia. Opiskelijakuntien osaaminen tulisi antaa muillekin jakoon, jolloin kaikki hyötyisivät siitä enemmän. Yhteiset asiat yhteiseen jakoon oli myös mainittu eli vastaajat kokivat yhdessä tekemisen antoisaksi ja kaikkia hyödyttäväksi toimeksi. Myös opiskelijakuntien näkyvyys oli yksi syy, minkä takia voisi tapahtumia lähteä järjestämään.

Vastaajat kertoivat haluavansa järjestää siksi, että saataisiin maantieteellistä vaihtuvuutta. Myös uudet työskentelymallit mainittiin niin, että mikäli joku opiskelijakunta järjestäisi tapahtumaa, tulisi niihin opiskelijakunnan työskentelymallit mukaan, mitkä voisivat olla erilaisia kuin SAMOKilla tai muilla opiskelijakunnilla.

Kysymys 21 oli viimeinen kysymys ja mukana kyselylomakkeessa enemmän SAMOKin takia. Vapaa kommentointimahdollisuus on hyvä olla mukana kyselylomakkeessa, jolloin vastaajalle annetaan mahdollisuus antaa palautetta asioista, joita ei välttämättä kyselylomakkeessa ole huomioitu.

Vastaajat toivoivat koulutuksilta enemmän opiskelijakuntasuuntaista hyötyä niin, että painotettaisiin enemmän opiskelijakunnan hyötyä edustajan osallistuessa kuin yksilön hyötyä. Enemmän sosiaalista toimintaa toivottiin myös, keskustelumahdollisuuksien ja saunailtojen muodossa sekä myös tapahtumiin sijoittuva verkostointituokiot. Tasavertainen kohtelu tuli ilmi eräästä vastauksesta. Vastaaja kokee, että opiskelijakuntien ja SAMOK:n välillä on sisäisiä kytköksiä jotka vaikuttavat kohteluun.

Palautekyselyiden muokkaamista toivottiin. Eräs vastaaja ehdotti myös, että olisi oma palautelomake niille, jotka eivät osallistuneet, jonka avulla voitaisiin selvittää osallistumattomuuden syitä. Tapahtumia voisi yhdistellä ja pidentää, jolloin pitkän matkan tulijat hyötyisivät enemmän. Myös alustavaa vuosikelloa toivottiin jakoon, missä näkyisi alustavat ajat, milloin tapahtumaa ollaan järjestämässä ja mitä siellä on suunniteltu käytävän läpi.

Vastaajat ovat yleisesti tyytyväisiä tapahtumiin ja kokevat saavansa niistä hyötyä, kun osallistuvat niihin.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Koska kyselytutkimuksen vastausprosentti on vain 27 prosenttia, on tuloksiin syytä suhtautua tietyin varauksin. Nämä tutkimustulokset edustavat vain kyselyyn vastanneiden mielipiteitä. Joitakin yleistäyksiä näiden vastauksien perusteella voidaan tehdä.

Vastanneiden määrän ollessa näin pieni, on syytä pohtia myös syitä sille, miksi vastausprosentti on alhainen ja mitä kyselyn luotettavuudelle tapahtuu, mikäli sen vastausprosentti jää näin alhaiseksi.

Tutkimuksen tulosten perusteella vastaajat ovat tyytyväisiä tämänhetkisiin toimintoihin eikä kaikkia tapahtumia kohtaan koettu tarvetta muuttaa. Ehdottomasti suosituin tapahtuma oli Lähtölaukaus, joka aloittaa SAMOKin vuoden. Se on vastaajien suosituin tapahtuma, joka kannattaa ehdottomasti pitää ohjelmistossa mukana. Vastaajat myös kertoivat kaipaavansa tapahtumiin liiton ulkopuolisia puhujia, jotka eivät ole tekemissä liiton kanssa.

Työntekijät kokivat koulutukset vähemmän hyödyllisiksi kuin hallituksen jäsenet. Yli puolet vastaajista koki tapahtumat ja niiden järjestelyt hyväksi. Työntekijät olivat kyselyssä vastaajavähemmistö. Hallituksien jäsenet ja puheenjohtajisto olivat aktiivisempia vastaajia. Hallitukset kokivat osallistumisen tapahtumiin hyödyllisemmäksi kuin työntekijät. Syitä näihin tuloksiin olen pohtinut omassa kappaleessa Pohdintaluvussa.

Sukupuoli	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Nainen	14,29 %	33,33 %	30,95 %	19,05 %	2,38 %
Mies	34,78 %	30,43 %	13,04 %	17,39 %	4,35 %

Tapahtumassa täytyy olla enemmän sosiaalista aikaa. Kaavio 7.

Miehet kaipaavat enemmän sosiaalista aikaa tapahtumiin. Tämä tuli ilmi ristiintaulukoidessani vastauksia. Kaavio näkyy yläpuolella. Miehet ovat ottaneet sosiaaliseen kanssakäymiseen enemmän kantaa ja toivoivat sitä lisättävän tapahtumissa. Verkostoituminen oli muutenkin merkittävässä roolissa.

Vastaajat ovat valmiita järjestämään tapahtumia yhteistyössä SAMOKin kanssa. Vastaajista 92,3 prosenttia olisi valmis järjestämään tapahtumia omalla paikkakunnallaan yhdessä SAMOKin kanssa. Osallisuuden kysymys muodostui yhdeksi suureksi tutkimustulokseksi. Opiskelijakunnat ovat aktiivisia ja haluavat tuoda oman osaamisensa entistä enemmän näkyviin. Opiskelijakuntien hyödyntäminen tapahtumia järjestäessä toisi maantieteellistä liikkuvuutta SAMOKin tapahtumille, se lisäisi opiskelijakuntien tunnetta vaikuttamismahdollisuuksista sekä antaisi tapahtumille uudenlaista ilmettä ja mahdollisesti myös uudenlaisia menetelmiä ja työkaluja toiminnan parantamiseen.

Tutkimustuloksena on myös vastaajien tyytymättömyys palautteenantomahdollisuuksiin. Vastaajat kokivat palautteenannon turhaksi ja he kokivat, että sen perusteella ei ole tehty muutoksia. Tulos on mielenkiintoinen, sillä yli puolet vastaajista kuitenkin koki olevansa tyytyväinen tapahtumiin, joita järjestetään.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Yleinen tyytyväisyys oli huomattavissa kyselyn tuloksista. Vastaajat kokivat SAMOKin toiminnan tapahtumien osalta hyväksi ja olivat tyytyväisiä tämänhetkiseen tarjontaan tietyin muutoksin. Asiapohjaiset tapahtumat suosituimmat ja ne koettiin eniten hyödyllisiksi. Asiasta voidaan päätellä, että vastaajat osallistuvat mieluiten sellaisiin tapahtumiin, joissa asiapitoisuus on suuressa roolissa.

Vapaamuotoiset tapahtumat saivat kritiikkiä, mikä näkyi vastauksissa Ystävänpäiväkemujen hyödyttämättömyydellä vastaajien mielestä. Vapaamuotoiset tapahtumat koetaan turhiksi, jolloin siitä voi päätellä, että opiskelijakunnat SAMOKin toimesta opiskelijakuntaa hyödyntäviä tapahtumia enemmän kuin vapaamuotoista oleilua. Kuitenkin, tämä johtopäätös on päätelty kyselyn tulosten perusteella, joten voi hyvinkin olla, että muut vastaajat kokevat vapaamuotoiset tapahtumat myös tärkeiksi.

Vastaajat kaipaavat kestoiltaan laajempia ja kohderyhmältä rajatumpia koulutuksia esim. koulutuspolitiikkaan liittyvää, jolloin pääsee keskustelemaan henkilöiden kanssa, jotka tekevät samaa työtä muissa opiskelijakunnissa. Samaa työtä tekevien ih-

misten kanssa pääsee myös aiheeseen syvemmälle. Samalla saa vertaistukea muilta osallistujilta, mikä koettiin myös hyvin tärkeäksi vastaajien keskuudessa. Tapahtumien kohderyhmää olisi hyvä rajaa enemmän, jotta osallistujat kokisivat hyötynensä tapahtumasta enemmän. Myös tapahtumia voisi yhdistellä ja ajallisesti pidentää, jolloin asioihin päästäisiin paneutumaan paremmin ja kunnolla keskustelemaan, ilman huolta siitä, että kohta aika loppuu kesken. Tapahtuman pituuden lisääminen sekä tapahtumien yhdistäminen palvelisi hyvin niitä osallistujia, jotka joutuvat matkustamaan pitkiä matkoja. Silloin myös osallistuja kokisi hyötывänsä tapahtumasta enemmän, kun hän olisi paikan päällä jopa muutaman päivän, päästen kunnolla kiinni käsiteltäviin aiheisiin.

Tutkimuskysymykset toimivat apuna koko opinnäytetyöprosessin aikana. Kysymysten teemat ovat asioita, joihin olen paneutunut tulkitessani vastauksia. Mikäli tutkimuksesta ei ole saatu vastauksia, pyrin vastaamaan monipuolisesti syihin miksi ei. Tutkimustulosten valossa Ystävänäpäiväkemut ovat tapahtuma, minkä vastaajat kokevat turhaksi. Myös sektoritapaamiset koettiin hyödyttöminä. Mielestäni mitään näistä tapahtumista ei kannata vain poistaa vuosikellosta, vaan yrittää muokata niitä enemmän kohderyhmää palveleva tapahtuma. Yhdistämällä sektoritapaamisen ja ystävänäpäivän juhlan, voisi aikaiseksi saada jokaista palvelevan tapahtuman. Aluksi voitaisiin käsitellä työasioita ja viettää loppuilta nauttien hyvästä seurasta.

Osallistuja odottavat tapahtumilta sellaista koulutusta, josta on hyötyä opiskelijakunnalle, ei pelkästään yksilölle. Verkostoituminen ja sosiaalinen kanssakäyminen ovat asioita, joihin halutaan enemmän panostusta.

Yleisesti vastaajat kokivat tarpeidensa tulleen täytetyksi, niin koulutuspuolella kuin myös fyysisten tarpeiden kanssa. Vastausten valossa on kuitenkin hyvä muistaa, että aina on varaa parantaa toimintaa ja ottaa enemmän huomioon osallistujat. Myös osallistujien osallistaminen on hyvä asia, johon kannattaa panostaa.

8.3 Jatkoehdotuksia

Olen pohtinut kyselytulosten perusteella mahdollisia muutoksia, joita SAMOK voisi lähteä tekemään opinnäytetyöni perusteella. Alle olen jaotellut aihepiirejä, joista voisi olla hyötyä Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitolle heidän suunnitellussa tulevien vuosien tapahtumia.

Kyselyn tulosten perusteella opiskelijakunnat olisivat valmiita auttamaan ja järjestämään tapahtumia tai koulutuksia omalla paikkakunnallaan. Tämä asia kannattaa ehdottomasti ottaa mukaan toimintaan ja hyödyntää opiskelijakuntien aktiivisuus ja osallistaa heidät mukaan suunnitteluun. Näin myös SAMOK hyötyisi ja saisi vähennettyä omien työntekijöidensä jo ennestään suurta työtaakkaa.

Vastausten valossa tapahtumien kohderyhmät on syytä rajata paljon tarkemmin.

Osallistujat kokevat saavansa vähän tietoa osallistuessaan tapahtumiin, koska niihin on yhdistetty monta asiaa samaan. Vastaajat kokevat oppivansa paremmin tapahtumissa, kun kohderyhmä on tarkasti rajattu. Silloin asioissa päästään syvemmälle ja asioista voidaan keskustella ihmisten kanssa, jotka tekevät samoja hommia kuin vastaaja itse. Kohderyhmän tarkempi rajausta voisi myös taata paremman osallistumisprosentin.

Tapahtumissa on jo nyt paljon asiaa, joita niissä käsitellään. Tapahtumat ovat hyvin asiapitoisia, joten voisi olla hyvä, jos niihin lisättäisiin vapaamuotoista toimintaa. Tapahtumien alkuun olisi hyvä sijoittaa yhteistoiminnallinen ja osallistava tuokio, joka auttaisi osallistujia tutustumaan toisiinsa paremmin ja ryhmäytymään. Tämä auttaisi siihen, että asioista, joista on tarkoitus puhua, voitaisiin keskustella avoimesti ja niin, että osallistujat saavat tapahtumasta irti sen, mitä tulivat hakemaan.

Yhteneväisen palautelomakkeen teko olisi toimiva ratkaisu, jotta saataisiin jatkossa vertauskelpoista tietoa siitä, miten osallistujat ovat tapahtuman kokeneet. Tällä hetkellä tapahtumista kerätään kyllä palautetta, mutta yhteneväinen palautelomake auttaisi vertailemaan tapahtumia paremmin toisiinsa ja antaen pitkällä aikavälillä selvän kuvan siitä, onko tapahtumissa kuunneltu osallistujia tai onko osallistujien palautteet oikeasti huomioitu toiminnassa. Olisi hyvä myös tehdä oma palautelomake ihmisille, jotka eivät osallistuneet tapahtumaan. Näin saataisiin myös tietoa siitä, miksi ihmiset

eivät osallistu ja voitaisiin näiden vastausten avulla jatkossa panostaa muihin asioihin ja pyrkiä poistamaan esteet, jotka osallistujat kokevat haittaavan.

8.2 Oman työn arviointi

Työn etenemisen aikana olen miettinyt, miten oma työskentelyni on toiminut, miten olen pärjännyt ja mitä olisin mahdollisesti voinut tehdä paremmin. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen tulokseen, minkä sain aikaiseksi. Haasteena tässä työssä olen kokenut sen, kuinka vähän aluksi tunsin järjestöpuolta ja miettinyt monesti, että miksi tällaiseen projektiin lähdin mukaan. Lopullista tuotosta kirjoittaessani olen paljon miettinyt työn hyötyä organisaatiolle. Vaikka toive työn tekemisestä on tullut alun perin SAMOKin toimesta, olen usein miettinyt saavutanko halutun lopputuloksen ja onko näkemykseni työstä ollut samanlainen kuin organisaatiolla itsellään. Toivon, että SAMOK voi jatkossa käyttää työtäni pohjana uudistuksille ja muutoksille.

Pienempiä osioita, jotka ovat minulle päänsäivää tuottaneet, ovat kyselylomakkeen toimivuus sekä lähdekirjallisuuden löytäminen ja yhdistäminen tekstiin. Olen tyytyväinen kyselylomakkeeseen, on se kuitenkin ensimmäinen minkä olen itse tehnyt. Olen saanut paljon apua sen tekemiseen, mistä olen erittäin kiitollinen, mutta matkan varrella olen miettinyt monesti, että onko nyt tullut haukattua liian iso pala kakkua. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen. Lähdekirjallisuuden löytäminen ja sen sovittaminen tekstiin on hankalin osio minulle. Olen tietokirjallisuuden suhteen hyvin epäileväinen, ja mielestäni mikään ei aluksi ollut sopivaa ajatellen omaa opinnäytetyötäni. Onneksi, myös tässä ongelmassa, apunani oli osaavia ammattilaisia, jotka neuvoivat ja antoivat esimerkkejä mahdollisista käytettävistä teoksista.

Olen ajoittain kärsinyt hyvin pahasti motivaation puutteesta. Syitä motivaation puutteeseen on muutamia. Opinnäytetyö on muodostunut itselleni suureksi kokonaisuudeksi, jonka tekeminen on ollut haasteellista. Minulle on ollut myös iso pala saada raporttia järkevään muotoon, ja olen pelännyt sitä, etten saa opinnäytetyötä valmiiksi määräaikaan mennessä. Tämä asia on vaikuttanut niin, että olen ”juossut karkuun” koko työtä, antaen sille aikaa ja toivonut, että aika auttaisi minua näkemään kokonai-

suuden paremmin. Olen kuitenkin mielestäni saanut aikaan kokonaisuuden, joka palvelee tarkoitusta tilaajalle.

8.4 Tutkimuksen luotettavuus

Itseäni on kiinnostanut tutkimusta tehdessä hyvin paljon tutkimukseen liittyvä etiikka ja mitä tutkijan on syytä muistaa tutkimusta tehdessä, jotta tutkimus on myös eettisesti oikein tehty. On tärkeää muistaa tutkimusta tehdessään olla rehellinen ihmisille, jotka tutkimukseen millään tavalla liittyvät, niin vastaajille kuin myös tutkimuksen tilaajallekin.

Lähetettäessäni kyselyä vastaajille, laitoin sähköpostiin saatekirjeen, missä kerroin mitä olen tekemässä, ja mihin vastauksia tullaan käyttämään. On tärkeää antaa vastaajille kaikki informaatio, jotta he voivat rehellisesti vastata siihen ja tietävät, ettei vastauksia käytetä väärin. Tutkimustyössä on vältettävä epärehellisyyttä kaikissa työn vaiheissa. Hyvän tutkimuksen tekeminen niin, että kaikki eettiset näkökulmat on otettu huomioon, on vaativa tehtävä johon on syytä paneutua huolellisesti. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara pohtivat tutkimukseen liittyviä eettisiä periaatteita. Opiskelijat tekevät yleensä ensimmäisiä tutkielmiaan opintojensa loppuvaiheessa ja heitä on syytä jo silloin kehottaa panostamaan tutkimuksen eettisten periaatteiden tutustumiseen. Jo aloittavien tutkijoiden olisi syytä jo tutkimusaihetta valitessaan perehtyä aiheen valintaan ja sen eettisyyteen, varsinkin jos tutkimus kohdistetaan ihmisiin. Suostumus kyselyyn vastaamiseen on varmistettava vastaajilta sekä heille kerrottava mitä tehdään. Aineiston keräämisessä on otettava huomioon anonyymisuuden takaaminen, aineiston huolellinen tallentaminen sekä luottamuksellisuus (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 27-29).

Seuraavaksi pohdin mahdollisia syitä sille, miksi kyselyn vastausprosentti on jäänyt näin alhaiseksi. Kyselylomakkeeseen vastanneita on 65 kappaletta. Lomaketta lähetettäessäni mietin pitkään, laitanko pakollisuus-ominaisuuden päälle, eli niin, että vastaaja ei päässyt eteenpäin ilman jonkinlaista vastausta kysymykseen. Pohdittuani ja keskusteltuani SAMOKin Jani Hyppäsen kanssa, tulimme tulokseen, että se on hyvä laittaa. Laitoin kyselyyn saatekirjeen, jossa selitin pakollisuuden olevan päällä ja ker-

roin vastaajille, että he voivat laittaa pelkän viivan vastaukseksi, mikäli eivät koe pystyvänsä vastaamaan kysymykseen. Luotin saatekirjeen selventävän vastaajille miten kysely toimii, mutta ilmeisesti osa vastaajista ei ole edes lukenut sitä. Eräs vastaaja kommentoi kysymystä näin:

Nyt on vähän vikaa lomakkeessa jo kun kaikki laitettu pakolliseksi vaikka ei kaikkiin voi edes vastata!

Uskon vastaamisen pakollisuuden olleen yksi merkittävä syy siihen, miksi kyselyyn vastasi loppujen lopuksi vain 65 ihmistä. Vastaajat ovat menettäneet kärsivällisyytensä, ettei eteenpäin pääse ja jättäneet lopulta vastaamatta.

Aikaresurssi on myös yksi mahdollinen selittävä tekijä, miksi moni on jättänyt vastaamatta. Opiskelijakunnilla on paljon tehtävää ja yleensä hallituksen jäsenet tekevät työtä omien opiskelujen ohella, joten voisi kuvitella, että he eivät ole löytäneet aikaa vastata kyselyyn.

Nykyisin tulee myös sähköpostin kautta paljon viestejä yhden päivän aikana, joten oma kyselyni on voinut jäädä muiden jalkoihin ja hävitä viestitulvaan.

Sain sähköpostiviestin puolessa välissä vastausaikaa, jossa tiedusteltiin miksi kyselyä ei ole lähetetty ruotsiksi. Ymmärrän kysymyksen, sillä osa opiskelijakunnista on kokonaan ruotsinkielisiä. Myös englanninkielistä kyselyä kaivattiin. Olisin mielelläni lähettänyt kyselyn monella kielellä mahdollistaakseni suuren vastausprosentin, mutta omat aikaresurssini olivat rajatut eikä ollut aikaa tehdä kyselyä monella kielellä.

Kyselytutkimuksen luotettavuutta kannattaa miettiä. Tämän tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida aineiston, tutkijan sekä tutkimuksesta saadun tiedon perusteella. Olen tutkijana kokematon, joten koko prosessin ajan olen lukenut ja opetellut tutkimusmenetelmiä ja siihen liittyvää käsitteistöä saadakseni teoriaa tueksi toiminnalle. Koen, että vastausprosentin ollessa alle 30, ei tutkimuksen luotettavuus ja johtopäätösten paikkansapitävyys suuri. Siitä voi vetää johtopäätöksiä, mutta en voi olettaa, että kaikki SAMOKin jäsenet kokisivat asiat niin, kuin vähemmistö joka vastasi kysely-

lyyn. Mikäli tutkimuksella saadaan aikaan tietoa tutkittavasta asiasta, voidaan katsoa tutkimuksen olevan luotettava.

9 LOPPUSANAT

Toivon opinnäytetyöni palvelevan tarkoitustaan ja hyödyntävän SAMOKia sen tulevaisuuden suunnitelmissa. Prosessi on ollut nopeatahtinen sekä välillä myös kivinen, mutta olen tyytyväinen lopputulokseen. Se on opettanut minulle sen, että pystyn toimimaan paineen alla ja saaden tulosta aikaan, vaikka aikaa ei ole rajattomasti käytettävissä. Olen oppinut tämän ajanjakson aikana paljon markkinoinnista, tapahtumien suunnittelusta, sekä tietenkin järjestötoiminnasta. Toivon, että tämä opinnäytetyö tulee jatkossa tuottamaan hyötyä muillekin organisaatioille tai muille opiskelijoille, jotka tämänkaltaisten selvitysten ja raporttien parissa työskentelevät.

Opinnäytetyö merkitsee itselleni suuren työn tekemistä. Se muistuttaa minua siitä, mitä kova työ vaatii tullakseen valmiiksi. Kuitenkin, opinnäytetyö kuuluu omien opiskelujeni loppuvaiheeseen ja näitä viimeisiä sanoja kirjoittaessani mieleni valtaa haikeus miettiessäni takanani olevia vuosia sekä jännitys siitä, mihin elämä minut mahtaa viedä minut tämän opinnäytetyöprosessin jälkeen.

LÄHTEET

- Eero Mämmi, Blogikirjoitus Mielilkuvia vai laadukasta koulutusta – myös kansainvälisille opiskelijoille? Viitattu 30.4.2011. <http://samok.fi/2011/04/20/mielilkuvia-vai-laadukasta-koulutusta-my%C3%B6s-kansainv%C3%A4lisille-opiskelijoille/>
- Gretschel, Anu 2002. Kunta nuoren osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Jyväskylä: ER-paino Ky
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Laitinen, Jukka & Isoviita, Antti 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä : Gummerus Kirjapaino
- Ministeriöiden demokratiaverkosto 2010. Demokratiapolitiikan suuntaviivat. Mietintöjä ja lausuntoja. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Opintotuki Indeksiin. Tiedote Ehdokkaista 94 prosenttia sitosi opintuen indeksiin 1.1.2012. Viitattu 29.4.2011. <http://www.opintoraha.fi/>
- Peltonen Juho 2010. Tapahtumapalvelutuotteen rakentaminen. Ohjelmapalvelun tuotteistaminen. Humanistisen ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Reinboth, Camilla 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Roled Consulting 2010. Viitattu 15.4.2011. <http://roled.net/11>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Tiedote Ammattikorkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollon kokeilu etenee. Viitattu 15.5.2011. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1556707#fi>
- Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto SAMOK ry. Viitattu 15.4.2011. <http://samok.fi/>
- Vallo, Helena & Häyrynen, Eija 2003. Tapahtuma on tilaisuus. Opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Helsinki: Hakapaino.
- Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

LIITTEET

LIITE 1. KYSELYLOMAKE

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

2. Työ- tai opiskelupaikan sijainti

- Pääkaupunkiseutu/Uusimaa
- Kainuu, Pohjois-Pohjanmaa, Lappi
- Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Pohjanmaa
- Satakunta, Varsinais-Suomi, Ahvenanmaa
- Kanta-Häme, Päijät-Häme, Pirkanmaa, Keski-Suomi
- Kymenlaakso, Etelä-Karjala, Pohjois-Karjala, Etelä-Savo, Pohjois-Savo

3. Toimenkuva organisaatiossa

- Työntekijä
- Luottamushenkilö

4. Ikä

- -19
- 20-24
- 25-29
- 30-34
- 35-

KYSYMYKSET

5. Oletko osallistunut SAMOKin tuottamiin tapahtumiin 2010-2011?

- Kyllä
- Ei

6. Jos et ole, miksi et?

7. Rastita tapahtumat joihin olet osallistunut.

- Lähtölaukaus
- Ystävänäpäiväkemut
- PJ-PS-tapaaminen
- PJ-Evakko
- Henkilöstöpäivät

- Pääsihteeriseminaari
- Kesäseminaari
- Palapeli-seminaari
- Liittokokous
- Sektoritapaaminen
- En ole osallistunut tapahtumiin

8. Valitse yksi tapahtuma, joka on sinulle hyödyllisin

9. Valitse yksi tapahtuma, joka on sinulle vähiten hyödyllisin.

10. Mihin haluaisit jatkossa SAMOKin kiinnittävän huomiota tapahtumia järjestäessä? (Valitse mielestäsi kaksi tärkeintä)

- Maantieteellinen sijainti
- Tapahtuman ajankohta
- Kohderyhmän tarkempi rajausta
- Asiantuntijoiden/Puhujien valinta
- Tapahtuman hinta
- Materiaalien saatavuus
- Ajankohtaisuus
- Tapahtuman markkinointi
- Muu, mikä?

11. Millaisia muita konkreettisia sisältöjä kaipaavat liiton järjestämiin koulutuksiin?

12. Millaista toimintaa kaipaavat? (Valitse mielestäsi enintään kaksi tärkeintä)

- Kaikkien toimijoiden yhteisiä koulutuksia
- Sektorikohtaisia koulutuksia
- Mahdollisuutta vaihtaa sektorikohtaisesti ajatuksia ja kokemuksia
- Poliittisia linjakeskusteluja
- Teemakohtaisia koulutuksia
- Muuta, mitä?

13. Valitse aihepiireistä eniten itseäsi kiinnostavat aiheet (2 kpl), joista toivoisit järjestettävän koulutusta.

- Koulutuspolitiikkaan liittyvä koulutus
- Sosiaalipolitiikkaan liittyvä koulutus
- Kansainvälisten asioiden koulutus
- Ohjaukseen liittyvä koulutus
- Hallinnon opiskelijaedustajien koulutus
- Taloushallinnon koulutus
- Edunvalvonnan koulutus
- Viestintäkoulutus
- Kokouskäytäntöjen koulutus

- Muu, mikä?

14. Olisitko valmis järjestämään SAMOKin kanssa yhteistyössä tapahtumia omalla paikkakunnallasi?

- Kyllä
- En

15. Miksi/Miksi et?

16. Miten saat parhaiten tietoa SAMOKin tapahtumista? (Valitse 2 kpl)

- Intranet
- SAMOKin toimijat
- .
- Facebook
- Sähköpostitse
- Muut opiskelijakuntien toimijat
- Muu, mikä?

17. Arvioi seuraavia väittämiä.

18. Koetko voivasi vaikuttaa tapahtumien sisältöihin?

- Kyllä
- En

19. Mikäli vastasit edelliseen kyllä, kerro millä tavoin olet kokenut tai koet voivasi vaikuttaa.

20. Mikäli vastasit edelliseen en, miksi koet, että et voi vaikuttaa.

21. Vapaata kommentointia tapahtumista.